

3.5 Reglement cliëntpanel

Proceseigenaar: Aileen Saft
Versie datum: 8-12-2016

Reglement cliëntenpanel (cliëntenraad)

De Stichting Samenwerkende Zorgboeren hecht veel waarde aan de inbreng van haar cliënten en hun sociale netwerk. Niet alleen vanuit de overtuiging dat hulpverlening een proces is waarin samenwerking met de cliënt leidt tot welzijn en gezondheid, maar ook omdat het een recht is van iedere cliënt om inspraak te hebben bij alle zaken die hen zelf betreffen.

Alle aangesloten zorgboerderijen zijn in het bezit van een relevant keurmerk of daar mee bezig. Binnen deze keurmerken is de medezeggenschap en participatie van cliënten geregeld en daarmee op locatieniveau geborgd. SZZ is verantwoordelijk voor het instellen van den Centrale Cliënten Raad (CCR) conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

Het cliëntenbeleid van SZZ heeft als algemene doelstelling het uitoefenen van invloed (meedenken, meedoen en waar mogelijk meebeslissen) door cliënten (en ouders, kinderen en vertegenwoordigers) t.a.v. het hulpverleningsproces en het beleid op de zorgboerderij.

De medezeggenschap van cliënten zal in eerste plaats herkenbaar gestalte moeten krijgen in de individuele hulpverleningsrelatie, dat wil zeggen op de zorgboerderij. Maar wanneer het niet meer om individuele maar om gemeenschappelijke belangen van cliënten gaat is de CCR, binnen SZZ vormgegeven als Cliëntenpanel, het belangrijkste middel om medezeggenschap op het niveau van de stichting gestalte te geven. Gezien het grote werkgebied en de veelheid aangesloten zorgboerderijen is er sprake van een geografische, maar ook een belevingsafstand tussen de cliënt en SZZ. In de beleving van de cliënt is hij of zij immer niet in zorg bij SZZ maar bij de betreffende zorgboerderij.

SZZ streeft ernaar om in het Cliëntenpanel een vertegenwoordiging van elke Wmo en/of Jw regio zitting te laten nemen. Daartoe worden de zorgboerderijen aangeschreven met het verzoek een cliënt(vertegenwoordiger) voor te dragen.

De leden van het Cliëntenpanel worden middels een enquête bevraagd op een scala aan relevante onderwerpen. Deze onderwerpen en de vraagstelling worden tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur vastgesteld. Daarnaast wordt een lid van het Cliëntenpanel in de gelegenheid gesteld om thema's, onderwerpen voor te dragen. De resultaten van de enquête en een eventueel verbeterpunten die daaruit volgen worden gecommuniceerd met alle zorgboerderijen alsmede de deelnemende leden van het Cliëntenpanel.

De directeur-bestuurder is de verantwoordelijk coördinator en de beleidsmedewerker van SZZ de contactpersoon.

Een en ander wordt in dit reglement nader uitgewerkt. Het reglement van het Cliëntenpanel is gebaseerd op de uitgangspunten van cliëntparticipatie.

Cliëntenparticipatie is het vroegtijdig betrekken van cliënten en gebruikers in het beleidsproces op instellingsniveau. Zij denken mee, geven advies en hebben invloed op het beleidsproces en het hulp- en ondersteuningsaanbod van een instelling.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Cliënt	De cliënt en alle andere personen die binnen de context van de cliënt zijn betrokken bij het hulpverleningstraject.
Cliëntenpanel	De Centrale Cliëntenraad zoals bedoeld in de wet medezeggenschap.
Stichting	De Stichting Samenwerkende Zorgboeren Zuid.
Onafhankelijk Voorzitter	Wanneer het Cliëntenpanel fysiek bij elkaar komt wordt er een onafhankelijk voorzitter aangewezen. Dit is geen medewerker of een cliënt van SZZ.

3.5 Reglement cliëntpanel

Proceseigenaar: Aileen Saft
Versie datum: 8-12-2016

Artikel 2. Functie en doelstelling van het Cliëntenpanel

Het cliëntenpanel vertegenwoordigt de brede groep cliënten van SZZ bij organisatiebrede ontwikkelingen. Zij ontvangt en verstrekt, al dan niet op verzoek, informatie. Het Cliëntenpanel geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan de Raad van Bestuur. Het Cliëntenpanel treedt bij nieuwe beleidsontwikkelingen meningsvormend op en kan in samenspraak met de Raad van Bestuur activiteiten ontwikkelen in het belang van de cliënt.

Artikel 3. Samenstelling en organisatie

- 3.1 Het Cliëntenpanel bestaat uit een vertegenwoordiging van cliënten die via SZZ zorg ontvangen op een aangesloten zorgboerderij. Het Cliëntenpanel heeft daarbij de rol van een Centrale Cliëntenraad.
- 3.2 Er is geen beperking op het aantal leden van het Cliëntenpanel. Gestreefd wordt naar een evenwichtige verdeling van doelgroepen en regio's
- 3.3 SZZ spant zich aantoonbaar in om cliënten te motiveren deel te nemen aan het Cliëntenpanel. Kandidaten kunnen zich melden bij het secretariaat. Het verstrekken van naam en mailadres is voldoende. Voor toelating tot het Cliëntenpanel worden geen restricties toegepast, tenzij bij jeugdigen het hulpverleningstraject door deelname aantoonbaar wordt geschaad. Wel dient de cliënt te beschikken over een emailadres en meningsvormende vaardigheden voor wat betreft de toegezonden informatie
- 3.4 Indien een cliënt deelname aan het Cliëntenpanel wordt geweigerd, kan de cliënt hiervoor een klacht indienen bij de klachtencommissie van SZZ. Het advies van de klachtencommissie zal voor de Raad van Bestuur van SZZ bindend zijn.
- 3.5 Deelname aan het Cliëntenpanel eindigt:
 - op eigen verzoek, kenbaar te maken aan het secretariaat van SZZ
 - uiterlijk 12 maanden na beëindiging van de zorgovereenkomst met SZZ
 - op het moment dat bij een jeugdige deelname de zorgverlening aantoonbaar schaadt
- 3.6 Het Cliëntenpanel kan voor eventuele ondersteuning of nadere informatie een beroep doen op de Raad van Bestuur of de door SZZ aangewezen medewerker.
- 3.7 Doorlopend wordt het Cliëntenpanel eens per kwartaal bevraged op een diversiteit aan onderwerpen. SZZ verplicht zich om van elke uitvraag een rapportage uit te brengen en deze te delen met het Cliëntenpanel. Onderdeel van de rapportage is het opvoeren van verbeterpunten en de wijze van opvolging.
- 3.8 Het Cliëntenpanel fungeert vooral via een digitale weg. Het staat het Cliëntenpanel echter ten alle tijden vrij om een fysiek overleg te verzoeken. Een verzoek aan de Raad van Bestuur is daarvoor voldoende. De vertrouwenspersoon van SZZ zal optreden als onafhankelijk voorzitter van het bijeengeroepen Cliëntenpanel. Het staat het Cliëntenpanel vrij om derden voor advies of informatie uit te nodigen tijdens of buiten de vergaderingen.

Artikel 4. Algemene taken en bevoegdheden

- 4.1 Behalve de zaken die worden genoemd in artikel 4.4, is het Cliëntenpanel bevoegd te spreken over alle onderwerpen, die te maken hebben met het belang van de cliënten, de hulpverlening en de organisatie daarvan. Met dien verstande dat het onderwerpen betreft die op stichtingsniveau spelen. Wanneer het onderwerp specifiek een zorgboerderij betreft dan is hiervoor de eigen cliëntenraad aan zet.
- 4.2 Het Cliëntenpanel kan een fysiek overleg met de Raad van Bestuur verzoeken voor onderwerpen die binnen de kaders van het Cliëntenpanel vallen. Tevens kan voor specifieke onderwerpen een werkgroep worden ingericht.

3.5 Reglement cliëntpanel

Proceseigenaar: Aileen Saft
Versie datum: 8-12-2016

- 4.3 De Raad van Bestuur verstrekt het Cliëntenpanel tijdig alle inlichtingen en gegevens die zij nodig heeft om haar taak goed te kunnen vervullen. De Raad van Bestuur kan het Cliëntenpanel conceptvoorstellen doen toekomen. Minstens eenmaal per jaar bericht de Raad van Bestuur over het gevoerde beleid van het afgelopen jaar.
- 4.4 Binnen de jaarrekeningcyclus wordt het Cliëntenpanel in ieder geval geïnformeerd over;
- het (meerjaren)beleidsplan;
 - het jaarverslag met de jaarrekening;
 - besluiten van de Raad van Bestuur die ingrijpende consequenties hebben voor de cliënten of de wijze van hulpverlening.
- 4.5 De Raad van Bestuur stelt conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen het Cliëntenpanel in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit van de stichting betreffende:
- een wijziging van de doelstelling of de grondslag;
 - het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling;
 - de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
 - de gehele of een gedeeltelijke opheffing van de instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing; een belangrijke wijziging in de organisatie, etc.

Een groot deel van de in wet opgenoemde onderwerpen zijn aspecten die heel specifiek locatie gebonden zijn. Een aantal van deze onderwerpen echter spelen meer op strategisch niveau. Te denken valt aan de transities, kwaliteitsbeleid, opleiding aangesloten zorgboerderijen, samenwerking met andere organisaties, organisatiestructuur, etc. Het zijn met name deze onderwerpen waarvoor SZZ het Cliëntenpanel wenst te benaderen.

Artikel 5. Bijzondere bevoegdheden

- 5.1 Naast de in de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn nog een aantal onderwerpen meer die op het niveau van het Cliëntenpanel spelen;
- wanneer de stichting samen gaat werken met een andere stichting of organisatie, in die zin dat het relevant is voor de cliënten;
 - kwaliteitsbeleid; hoe wordt vanuit de stichting omgegaan met kwaliteitsbeleid van de aangesloten zorgboerderijen of de stichting zelf;
 - het vaststellen of veranderen van de klachtenregeling;
 - het vaststellen of wijzigen van het reglement van de Cliëntenpanel;
 - het recht van enquête (dit recht is opgenomen in de statuten).
- 5.2 De Raad van Bestuur dient een advies aan het Cliëntenpanel op een zodanig tijdstip te vragen dat het daadwerkelijk meegewogen kan worden in de definitieve beslissing.
- 5.3 Het Cliëntenpanel wordt een termijn van vier weken gegeven waarbinnen de adviezen moeten zijn uitgebracht. Op verzoek kan van deze termijn worden afgeweken.
- 5.4 Brengt een lid van het Cliëntenpanel binnen deze termijn geen advies uit, dan wordt zij geacht van haar recht geen gebruik te willen maken.
- 5.5 De Raad van Bestuur doet van een besluit, waaromtrent het Cliëntenpanel om advies is gevraagd, schriftelijk mededeling aan het Cliëntenpanel. Indien van de adviezen wordt afgeweken, worden tevens de redenen hiervan gemeld.

3.5 Reglement cliëntpanel

Proceseigenaar: Aileen Saft
Versie datum: 8-12-2016

Artikel 6. Middelen

- 6.1 Deelnemers aan het Cliëntenpanel beschikken zelf over een computer (of maken gebruik van een computer op de zorgboerderij) en een emailadres waarmee ze deel kunnen nemen aan de enquêtes.
- 6.2 Indien besloten/verzocht wordt tot een fysiek overleg dan worden de materiële kosten zoals reis/verblijfskosten vergoed. Indien voor dit overleg externe expertise is gewenst, komen de eventuele onkosten ten laste van de Raad van Bestuur.

Artikel 7. Geschillen

- 7.1 Als er een conflict tussen (leden van) het Cliëntenpanel en de Raad van Bestuur ontstaat, kan het conflict voorgelegd worden de vertrouwenspersoon van SZZ.
- 7.2 De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft in het conflict een bemiddelende rol. Lukt dit niet, dan zal zij aan de Raad van Bestuur een dringend advies voorleggen.

Artikel 8. Openbaarheid

- 8.1 Van iedere kwartaalenquête wordt een rapportage opgemaakt met verbeterpunten. Deze rapportages worden op de website van SZZ gepubliceerd.
- 8.2 Jaarlijks wordt de werking van het Cliëntenpanel geëvalueerd. De resultaten van deze evaluatie worden in het jaarverslag verantwoord.

Artikel 9. Geheimhouding

Wanneer de Raad van Bestuur en het Cliëntenpanel gezamenlijk hebben besloten de aan hen verstrekte informatie geheim te houden, zijn zij dit verplicht. Deze verplichting geldt ook nadat deelname aan het Cliëntenpanel beëindigd is.

Artikel 10. Slotbepaling

In gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, nadat het Cliëntenpanel om advies is gevraagd.